

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Akutfdelingen
Hospitalsenheden Vest**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	83
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	79
Besvarelser fra afdelingens patienter:	39
Afdelingens svarprocent:	49%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

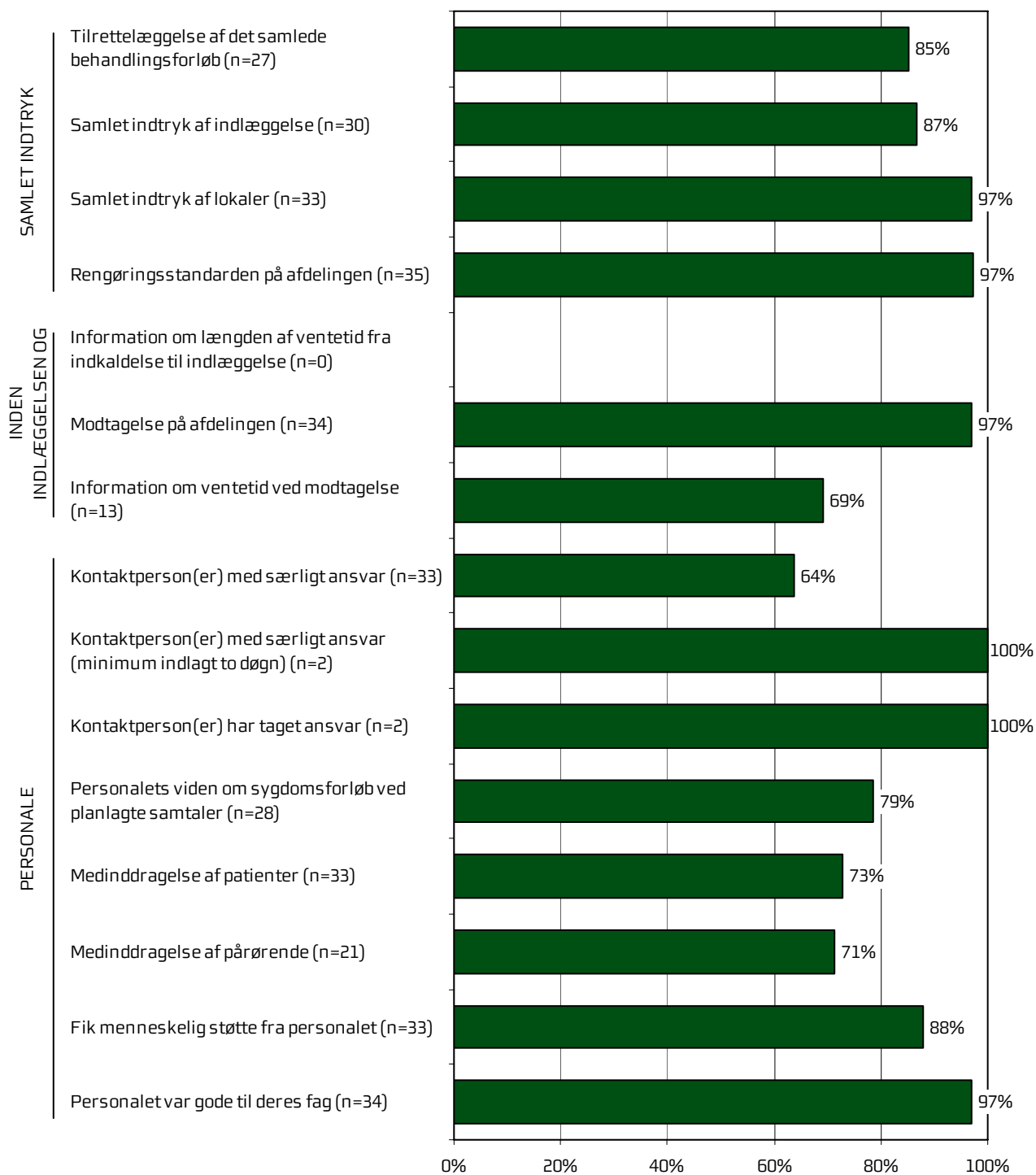
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

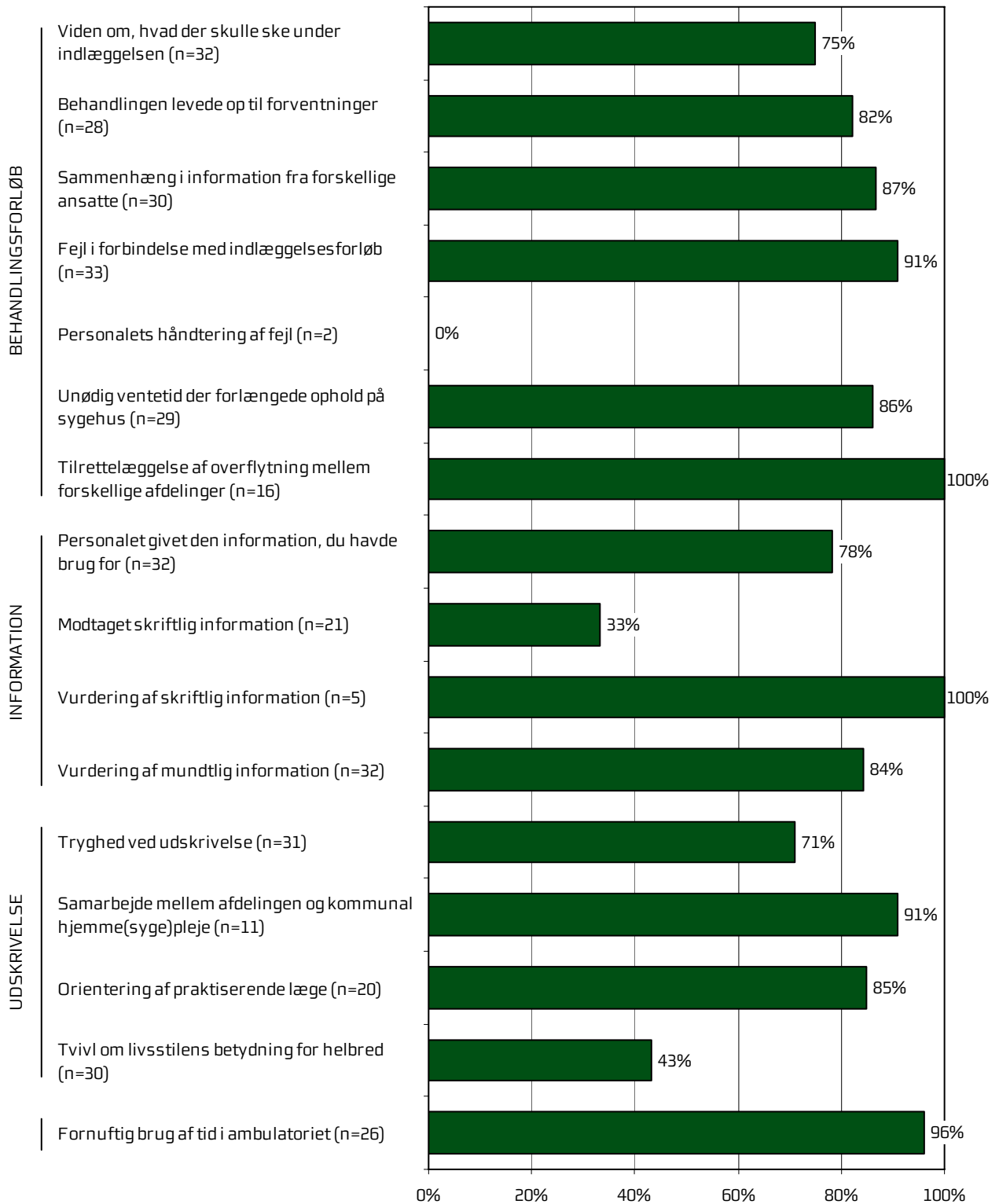
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

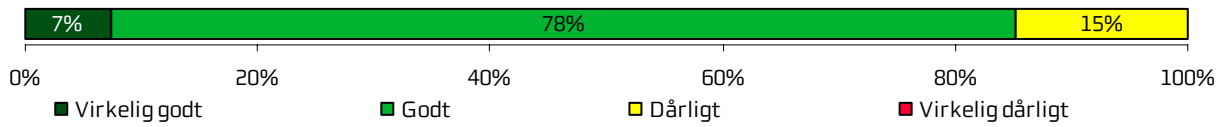
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

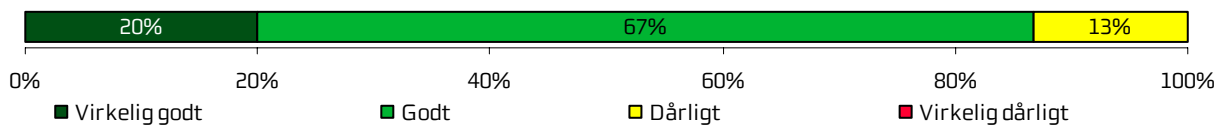
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

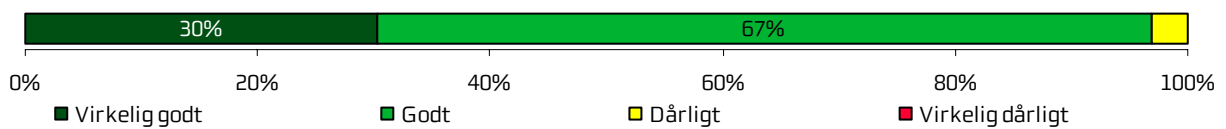
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=27)



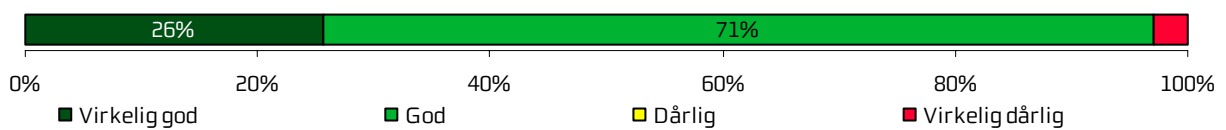
Samlet indtryk af indlæggelse (n=30)



Samlet indtryk af lokaler (n=33)



Rengøringsstandard på afdelingen (n=35)

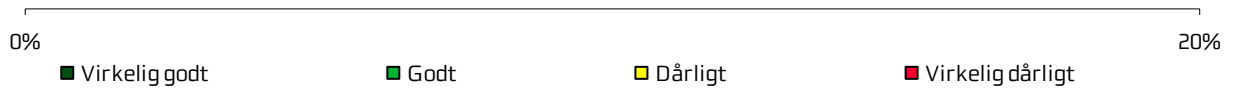


Sammenligning af afdelingens resultat

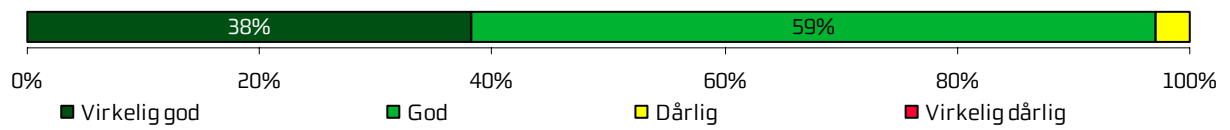
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	85 %	-	-	99 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	87 %	-	-	99 % *	92 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	97 %	-	-	95 %	89 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	97 %	-	-	97 %	90 % *	93 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

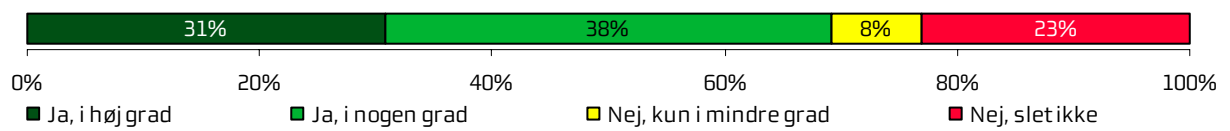
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=34)



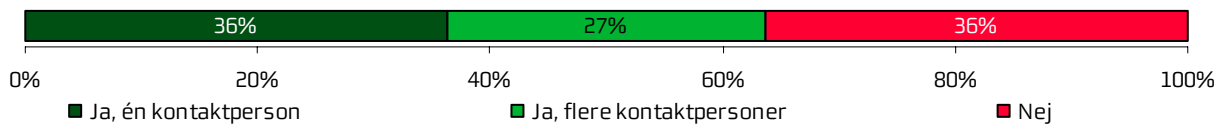
Information om ventetid ved modtagelse (n=13)



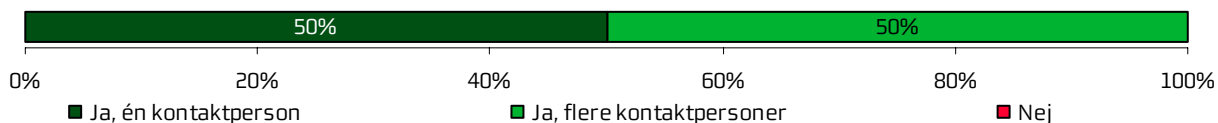
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	-	-	-	98 %	93 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	-	-	100 %	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	69 %	-	-	86 %	61 %	72 %

Personale

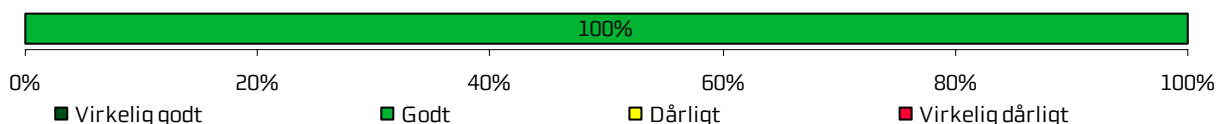
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=33)



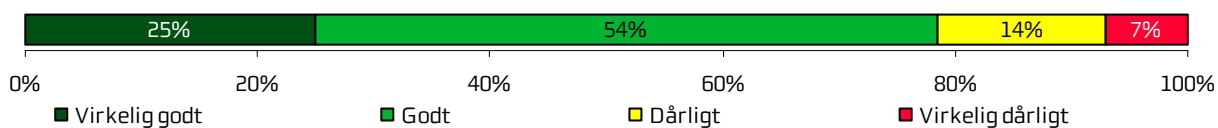
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=2)



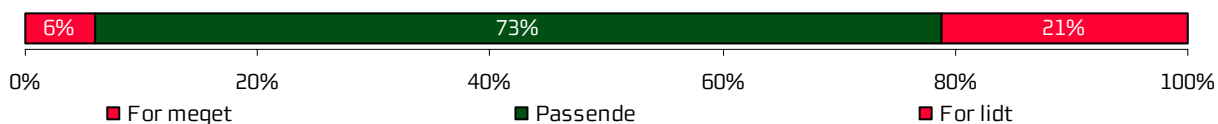
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=2)



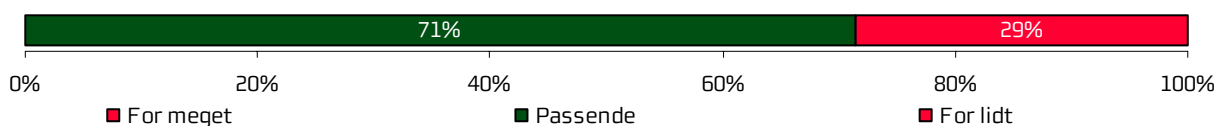
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=28)



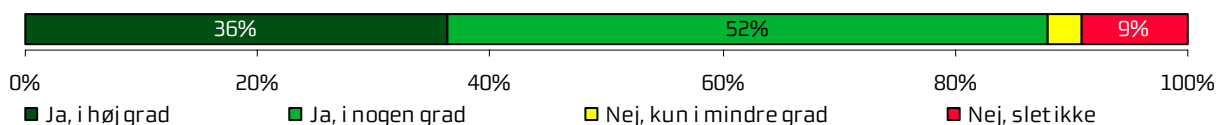
Medinddragelse af patienter (n=33)



Medinddragelse af pårørende (n=21)



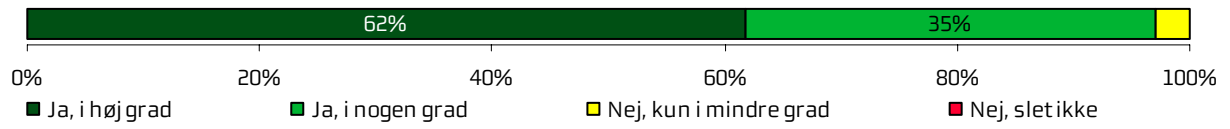
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=33)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	64 %	-	-	87 % *	78 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	100 %	-	-	93 % *	75 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	79 %	-	-	97 % *	90 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	73 %	-	-	95 % *	84 %	87 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	71 %	-	-	95 % *	80 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88 %	-	-	97 %	90 %	93 %

Personale (fortsat)

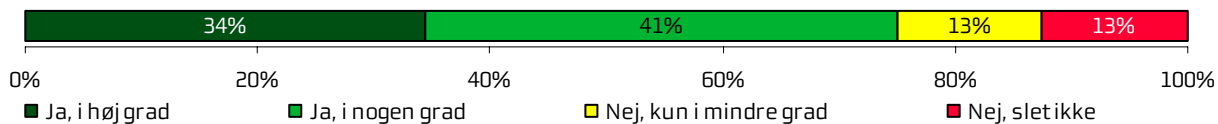
Personalet var gode til deres fag (n=34)



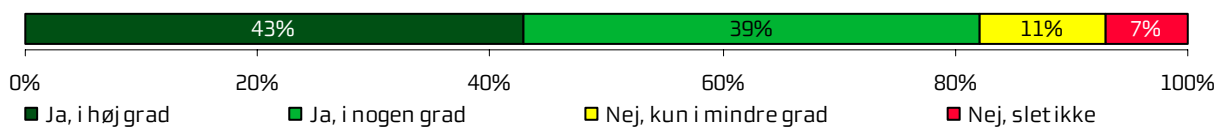
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	-	-	99 %	96 %	97 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=32)



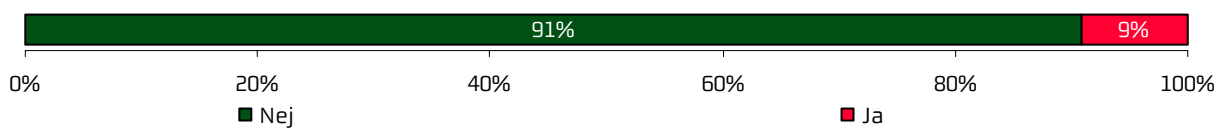
Behandlingen levede op til forventninger (n=28)



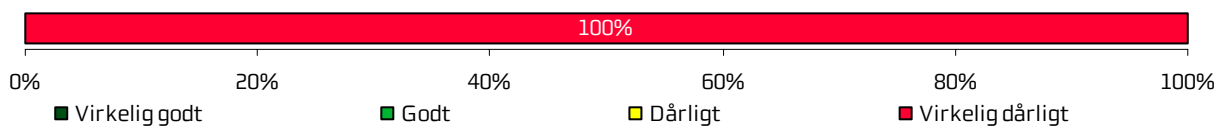
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=30)



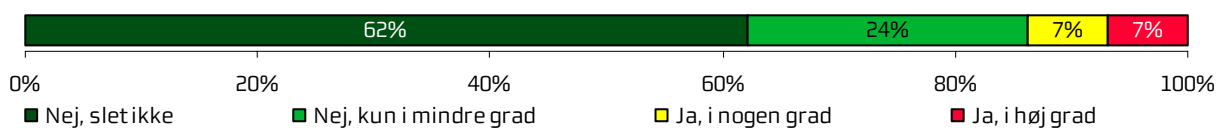
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=33)



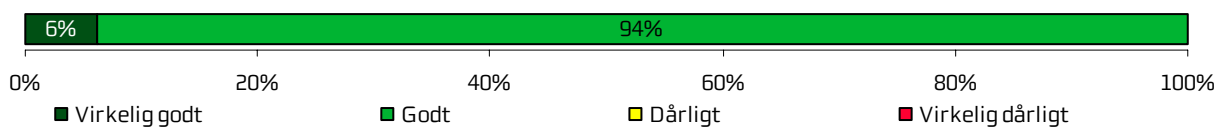
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=29)



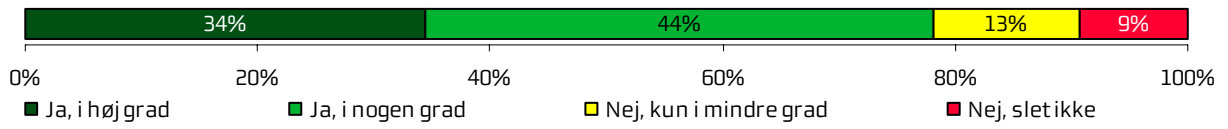
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=16)



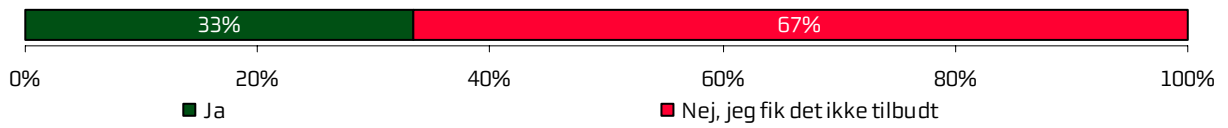
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	75 %	-	-	95 % *	78 %	83 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	82 %	-	-	97 % *	87 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	87 %	-	-	97 %	83 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	91 %	-	-	92 %	87 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	0 %	-	-	81 % *	62 % *	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	86 %	-	-	93 %	82 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100 %	-	-	98 %	88 % *	91 % *

Information

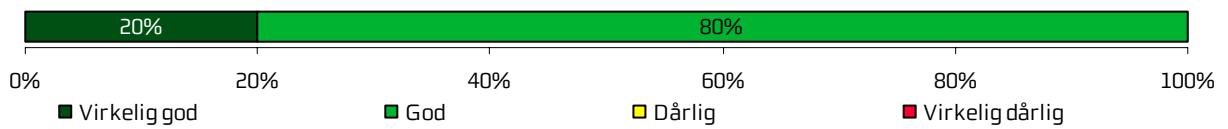
Personalet givet den information, du havde brug for (n=32)



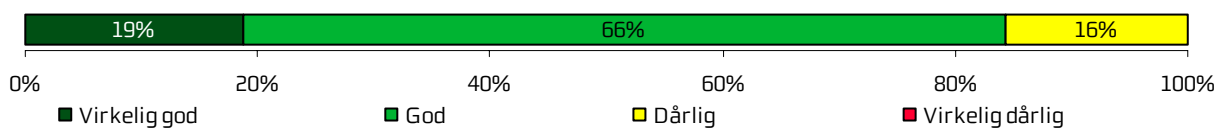
Modtaget skriftlig information (n=21)



Vurdering af skriftlig information (n=5)



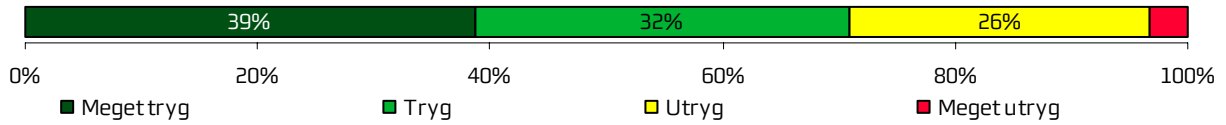
Vurdering af mundtlig information (n=32)



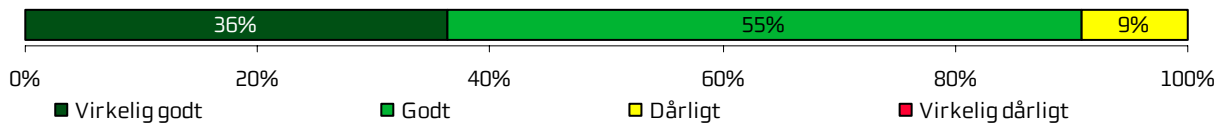
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	78 %	-	-	95 % *	88 %	90 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	33 %	-	-	86 % *	47 %	63 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	-	-	100 %	89 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	84 %	-	-	96 %	90 %	92 %

Udskrivelse

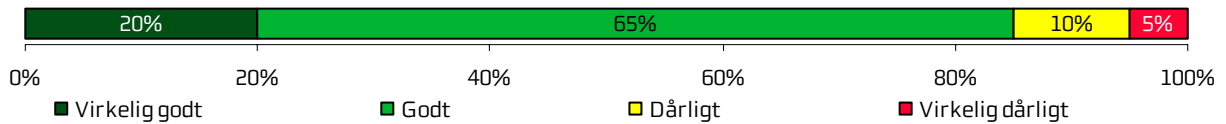
Tryghed ved udskrivelse (n=31)



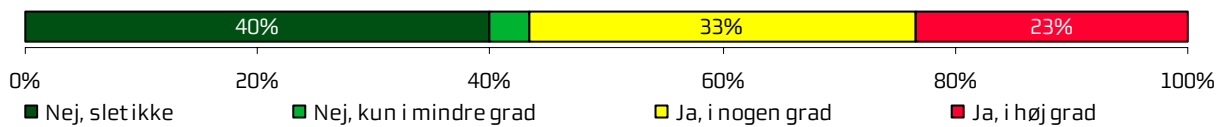
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=11)



Orientering af praktiserende læge (n=20)



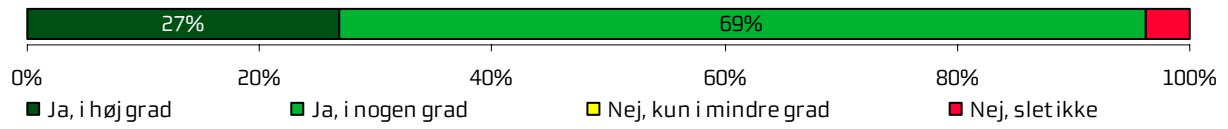
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=30)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	71 %	-	-	95 % *	85 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	91 %	-	-	100 %	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	85 %	-	-	88 %	79 %	85 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	43 %	-	-	75 % *	69 % *	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=26)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	96 %	-	-	98 %	84 % *	92 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



>>navn<< >>conavn<<
>>adresse<<
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 9. november 2011**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Spørgeskema om indlæggelse på
 <<Linje1>>
 <<Linje2>>
 <<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbnr.: >lobnr<

PERSONALE

6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 8	
7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

11. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
12. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

BEHANDLINGSFORLØB

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 19	
17. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
18. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>
21. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)		Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 26	Gå til spørgsmål 26
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

UDSKRIVELSE

28. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmeplejehjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

31. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?					

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
39. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!

>>navn<< >>conavn<<
>>adresse<<
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 2. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på **www.lupskema.dk**, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden indlæggelse og ved modtagelsen på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på hospitaler, ambulatorier og sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 8. august-30. oktober 2011 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

gerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere indlæggelser i inklusionsperioden, er det den seneste indlæggelse, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 14.825 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 9.228 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 49 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	49%	100%
Køn		
Mand	41%	41%
Kvinde	59%	59%
Aldersgruppe		
0-19 år	3%	6%
20-39 år	10%	10%
40-59 år	33%	28%
60-79 år	38%	42%
80- år	15%	14%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet, behandlingsforløbet og det samlede indtryk.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende tryk efter udskrivelsen, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre er således mindre trygge efter udskrivelsen, samt mere i tvivl om deres livsstilsbetydning for helbredet.

Patienter der har været igennem en planlagt indlæggelse synes ligeledes at være mere tilfredse end de øvrige patienter, hvilket er en generel tendens gennem hele spørgeskemaet.

Hvor køn, alder og indlæggelsesform har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens indlagte patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" ¹
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", "Passende", "For lidt"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"
"Ja, før indlæggelsen", "Ja, mens jeg var indlagt", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"
"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

I sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

¹ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		39		100%
Køn				
Mand		16		41%
Kvinde		23		59%
Aldersgruppe				
0-19 år		1		3%
20-39 år		4		10%
40-59 år		13		33%
60-79 år		15		38%
80- år		6		15%
Skema udfyldt af				
Patienten		34		97%
Pårørende		1		3%
Modersmål				
Dansk		32		91%
Ikke dansk		3		9%
Indlæggelsesform				
Akut		39		100%
Planlagt		0		0%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	7	78	15	0	27	5
Køn						
Mand	17	75	8	0	12	2
Kvinde	0	80	20	0	15	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	10	90	0	0	10	2
60-79 år	0	73	27	0	11	1
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	8	77	15	0	26	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	4	80	16	0	25	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	7	78	15	0	27	5
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	67	13	0	30
Køn					
Mand	23	69	8	0	13
Kvinde	18	65	18	0	17
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	30	60	10	0	10
60-79 år	8	75	17	0	12
80- år	-	-	-	-	3
Skema udfyldt af					
Patienten	21	66	14	0	29
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	19	67	15	0	27
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	20	67	13	0	30
Planlagt	-	-	-	-	0

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	67	3	0	33
Køn					
Mand	50	43	7	0	14
Kvinde	16	84	0	0	19
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	55	45	0	0	11
60-79 år	14	79	7	0	14
80- år	-	-	-	-	3
Skema udfyldt af					
Patienten	28	69	3	0	32
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	30	67	3	0	30
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	30	67	3	0	33
Planlagt	-	-	-	-	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	71	0	3	35
Køn					
Mand	27	67	0	7	15
Kvinde	25	75	0	0	20
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	33	67	0	0	12
60-79 år	7	86	0	7	14
80- år	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	26	71	0	3	34
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	22	75	0	3	32
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	26	71	0	3	35
Planlagt	-	-	-	-	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	-	-	-	-	0	0	39
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	16
Kvinde	-	-	-	-	0	0	23
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0	4
40-59 år	-	-	-	-	0	0	13
60-79 år	-	-	-	-	0	0	15
80- år	-	-	-	-	0	0	6
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	0	0	34
Pårørende	-	-	-	-	0	0	1
Modersmål							
Dansk	-	-	-	-	0	0	32
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	39
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	59	3	0	34
Køn					
Mand	33	60	7	0	15
Kvinde	42	58	0	0	19
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	42	58	0	0	12
60-79 år	23	69	8	0	13
80- år	80	20	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	38	59	3	0	32
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	37	60	3	0	30
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	38	59	3	0	34
Planlagt	-	-	-	-	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	38	8	23	13	3
Køn						
Mand	43	14	14	29	7	0
Kvinde	17	67	0	17	6	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	50	13	13	25	8	0
60-79 år	-	-	-	-	4	2
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	42	8	25	12	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	27	45	9	18	11	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	31	38	8	23	13	3
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	36	27	36	33
Køn				
Mand	33	33	33	15
Kvinde	39	22	39	18
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	55	27	18	11
60-79 år	29	21	50	14
80- år	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	34	28	38	32
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	37	23	40	30
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	36	27	36	33
Planlagt	-	-	-	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	-	-	-	2
Køn				
Mand	-	-	-	1
Kvinde	-	-	-	1
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	2
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	-	-	-	2
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	-	-	-	2
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	2
Planlagt	-	-	-	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	-	-	-	-	2	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	-	-	-	-	1	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	2	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	2	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	54	14	7	28	6
Køn						
Mand	8	85	0	8	13	1
Kvinde	40	27	27	7	15	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	18	73	9	0	11	1
60-79 år	22	44	22	11	9	5
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	52	15	7	27	6
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	28	48	16	8	25	6
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	25	54	14	7	28	6
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	6	73	21	33
Køn				
Mand	7	80	13	15
Kvinde	6	67	28	18
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	8	92	0	12
60-79 år	8	46	46	13
80- år	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	6	72	22	32
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	3	73	23	30
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	6	73	21	33
Planlagt	-	-	-	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	71	29	21	13
Køn					
Mand	0	75	25	8	7
Kvinde	0	69	31	13	6
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	2	2
40-59 år	0	88	13	8	4
60-79 år	0	38	63	8	5
80- år	-	-	-	2	2
Skema udfyldt af					
Patienten	0	70	30	20	12
Pårørende	-	-	-	1	0
Modersmål					
Dansk	0	67	33	18	12
Ikke dansk	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	71	29	21	13
Planlagt	-	-	-	0	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	52	3	9	33	1
Køn						
Mand	36	57	0	7	14	0
Kvinde	37	47	5	11	19	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	42	50	0	8	12	0
60-79 år	25	58	8	8	12	1
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	53	3	9	32	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	33	53	3	10	30	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	36	52	3	9	33	1
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	35	3	0	34	1
Køn						
Mand	80	20	0	0	15	0
Kvinde	47	47	5	0	19	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	83	17	0	0	12	0
60-79 år	38	54	8	0	13	1
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	61	36	3	0	33	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	58	39	3	0	31	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	62	35	3	0	34	1
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	41	13	13	32	3
Køn						
Mand	36	43	7	14	14	1
Kvinde	33	39	17	11	18	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	33	50	0	17	12	0
60-79 år	9	45	27	18	11	3
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	42	13	13	31	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	28	45	14	14	29	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	34	41	13	13	32	3
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	39	11	7	28	6
Køn						
Mand	46	46	8	0	13	2
Kvinde	40	33	13	13	15	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	40	50	10	0	10	2
60-79 år	27	45	9	18	11	3
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	41	11	7	27	6
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	40	40	12	8	25	6
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	39	11	7	28	6
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	50	13	0	30	4
Køn						
Mand	33	60	7	0	15	0
Kvinde	40	40	20	0	15	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	42	58	0	0	12	0
60-79 år	10	60	30	0	10	4
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	52	14	0	29	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	33	52	15	0	27	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	37	50	13	0	30	4
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	91	9	33
Køn			
Mand	93	7	15
Kvinde	89	11	18
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	-	-	4
40-59 år	100	0	11
60-79 år	86	14	14
80- år	-	-	3
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	32
Pårørende	-	-	1
Modersmål			
Dansk	90	10	30
Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelsesform			
Akut	91	9	33
Planlagt	-	-	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	-	-	-	-	2	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	-	-	-	-	1	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	1	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	2	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	2	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	1
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	24	7	7	29	5
Køn						
Mand	77	23	0	0	13	2
Kvinde	50	25	13	13	16	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	75	17	8	0	12	0
60-79 år	45	36	9	9	11	3
80- år	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	61	25	7	7	28	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	58	27	8	8	26	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	62	24	7	7	29	5
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	6	94	0	0	16	3	14
Køn							
Mand	0	100	0	0	6	0	8
Kvinde	10	90	0	0	10	3	6
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0	2
40-59 år	14	86	0	0	7	0	4
60-79 år	0	100	0	0	5	3	6
80- år	-	-	-	-	2	0	1
Skema udfyldt af							
Patienten	7	93	0	0	15	3	14
Pårørende	-	-	-	-	1	0	0
Modersmål							
Dansk	7	93	0	0	15	3	13
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	6	94	0	0	16	3	14
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	44	13	9	32
Køn					
Mand	23	69	8	0	13
Kvinde	42	26	16	16	19
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	42	58	0	0	12
60-79 år	23	31	23	23	13
80- år	-	-	-	-	3
Skema udfyldt af					
Patienten	35	42	13	10	31
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	31	45	14	10	29
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	34	44	13	9	32
Planlagt	-	-	-	-	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	0	33	0	67	21	8
Køn						
Mand	0	33	0	67	12	1
Kvinde	0	33	0	67	9	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	0	50	0	50	10	1
60-79 år	0	14	0	86	7	5
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	0	35	0	65	20	8
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	0	32	0	68	19	7
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	0	33	0	67	21	8
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	80	0	0	5	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	-	-	-	-	1	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	20	80	0	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	20	80	0	0	5	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	4	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	20	80	0	0	5	0
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	66	16	0	32
Køn					
Mand	15	77	8	0	13
Kvinde	21	58	21	0	19
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	36	55	9	0	11
60-79 år	0	79	21	0	14
80- år	-	-	-	-	3
Skema udfyldt af					
Patienten	16	68	16	0	31
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	17	66	17	0	29
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	19	66	16	0	32
Planlagt	-	-	-	-	0

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	32	26	3	31
Køn					
Mand	43	29	21	7	14
Kvinde	35	35	29	0	17
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	50	25	17	8	12
60-79 år	25	33	42	0	12
80- år	-	-	-	-	3
Skema udfyldt af					
Patienten	37	33	27	3	30
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	36	32	29	4	28
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	39	32	26	3	31
Planlagt	-	-	-	-	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	36	55	9	0	11	3	16
Køn							
Mand	-	-	-	-	2	1	10
Kvinde	33	56	11	0	9	2	6
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	3
40-59 år	-	-	-	-	4	1	6
60-79 år	-	-	-	-	3	2	6
80- år	-	-	-	-	3	0	1
Skema udfyldt af							
Patienten	36	55	9	0	11	3	15
Pårørende	-	-	-	-	0	0	1
Modersmål							
Dansk	40	50	10	0	10	3	15
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	36	55	9	0	11	3	16
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	65	10	5	20	14
Køn						
Mand	29	57	14	0	7	8
Kvinde	15	69	8	8	13	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	2
40-59 år	25	75	0	0	8	4
60-79 år	14	57	14	14	7	7
80- år	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	20	65	10	5	20	13
Pårørende	-	-	-	-	0	1
Modersmål						
Dansk	18	65	12	6	17	14
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	20	65	10	5	20	14
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	3	33	23	30	4
Køn						
Mand	38	8	31	23	13	2
Kvinde	41	0	35	24	17	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	42	0	33	25	12	0
60-79 år	45	9	27	18	11	3
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	38	3	34	24	29	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	44	4	30	22	27	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	40	3	33	23	30	4
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	69	0	4	26	4
Køn						
Mand	38	62	0	0	13	1
Kvinde	15	77	0	8	13	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	18	82	0	0	11	0
60-79 år	33	56	0	11	9	3
80- år	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	24	72	0	4	25	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	26	70	0	4	23	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	27	69	0	4	26	4
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.






Akutfdelingen

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Akut Senge Herning	Samlet indtryk
1	Jeg blev indlagt akut med store smerter (galdesten). Blev indlagt [og lå hele dagen efter] og ventede på en undersøgelse. Blev sendt hjem [den følgende dag].	Intet svar
3	Jeg blev AKUT indlagt på akutfdelingen. Og lå til observation i [næsten et døgn] efterfølgende.	Godt
4	Jeg blev akut indlagt.	Dårligt
5	[I sommeren] fik jeg et ildebefindende og var kortvarigt ikke ved fuld bevidsthed. Min familie ringede 112, og jeg blev kørt til Herning. Og så gik en masse undersøgelser og kontroller i gang. Alle var søde og flinke. Efter et døgn blev jeg fundet "normal" og løsladt.	Godt
11	Da jeg kun var indlagt i tre dage, kan jeg ikke sige noget om, hvordan det var. Jeg var dagpatient i cirka syv til otte uger, og kørte til og fra alle undersøgelser med mine [pårørende] som hjælp frem og tilbage. Så min vurdering er ikke særlig god. Det er mit svar og ikke mere.	Intet svar
13	Jeg blev akut indlagt.	Godt
14	Var først indlagt på ét sygehus to gange, inden andet sygehus.	Dårligt
16	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
17	Jeg var kun indlagt et døgn, og det var super.	Intet svar

Akutfdelingen

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentarer - Akut Senge Herning	Modtagelsen
	1	Flinke sygeplejersker, men ingen læge. Man får det indtryk, at ingen på afdelingen samarbejder!	Intet svar
	8	Der gik for lang tid, inden der kom en læge, så jeg kunne få noget smertestillende.	Dårlig
	9	Flink.	God
	12	Dejlig omsorg!	Virkelig god
	15	Jeg husker ikke min modtagelse, da jeg var bevidstløs.	Intet svar

Akutfdelingen

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Akut Senge Herning	Fejlhåndtering
1	Jeg fik at vide, at jeg ville blive undersøgt af en læge [sidst på ugen]. Det skete aldrig! Hvordan skal det gå med et endnu større sygehus?	Virkelig dårligt
6	Jeg blev fejlbehandlet for en blodprop i [organ], som jeg ikke havde. Journalbillede forbyttet, og derfor indlagt igen otte dage efter.	Virkelig dårligt
7	Jeg ved ikke om det rette ord er fejl. Jeg blev jo behandlet for sygdommen, men oplevede store mangler i plejen både ved mig selv og ved medpatienter. Oplevede snævert menneskesyn fra flere personaler. Manglende forståelse og empati. Fx kald med klokken. Det tog 35 minutter før hjælp! Travlhed? Jeg har selv i knap 20 år arbejdet [i sundhedsvæsnet]. ALTID fundet tid til at svare kald. (Køretid til sygehus er jo ikke relevant at diskutere, når det på stedet tager så lang tid før hjælp). Oplevede det også for medpatient. En personale på en afdeling havde gazebind på [flere] fingre. Hygiejne? Og gik fra patient til næste uden vask/sprit.	Intet svar

Akutfdelingen

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Akut Senge Herning	Samlet indtryk
1	Blev indlagt [om aftenen i efteråret]. Skulle undersøges [dagen efter]. Lægen dukkede aldrig op. Jeg blev sendt hjem [om formiddagen dagen efter]. Blev indkaldt til [undersøgelse ugen efter]. Stadig anfald med stærke smerter. Blev [nogle måneder senere] scannet. Det tog fire minutter, hvor jeg fik at vide, at jeg havde galdesten samt en [cyste]! Har i løbet af [nogle måneder] haft [mange] anfald af [flere] timers varighed.	Intet svar
2	Fint.	Virkelig godt
6	Alt for mange læger. Så ikke den samme læge to gange.	Dårligt
7	Jeg er rystet over den manglende omsorg for mennesket. Den kræver ikke som sådan tid, og ifald er den hurtigt tjent ind. Min sygdom blev behandlet efter forskriften på afdelingen, men det kan undre, at udskrivelsen skete uden tjek af blodprøver. Havde ikke spist/drukket suffi- cient i en uge - infektionstal - efter 2 dage hjemme igen indlæggelse med skæve væske- /infektionstal. Tænker, at dette kunne være undgået ved at høre/lytte og dermed være på forkant. Har tænkt, at jeg vil tage kontakt til afdelingen, når jeg er helt ok igen, og foreligge dem min oplevelse. Oplevede også, at medpatienter var bange for nogle personaler. En ældre medpatient kaldte på mig en nat, da denne ikke turde kalde personale.	Dårligt
9	Behandlet meget fint.	Virkelig godt

Akutfdelingen**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - Akut Senge Herning	Samlet indtryk
1	Jeg har fået en indkaldelse til en undersøgelse [] [i efteråret]! De smerter, jeg blev indlagt med [i sommer] [var forårsaget af det, som nu skal undersøges], men det blev hverken undersøgt eller behandlet!	Intet svar
7	Information om selve operation og efterfølgende behandling givet af læge, og den var ok. Savnede opfølgning/støtte fra plejepersonale. Bare en smule tid/snak udover procedureopfølgning med værdimåling.	Dårligt
10	Jeg fik at vide, at den efterfølgende behandling skulle foregå på [en afdeling på ét sygehus], men da jeg ikke fik svar fra [dette sygehus], ringede jeg derfor og fik at vide, at denne afdeling var nedlagt for over et år siden. Det synes jeg, at personalet på [det første sygehus] burde vide.	Godt
12	Kunne godt bruge mere information vedrørende sygdommen. Eventuelt hvad det kunne være, et bud, kommentar. Lidt mere information, bare lidt.	Virkelig godt

Akutfdelingen

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Akut Senge Herning	Samlet indtryk
1	Jeg kan ikke sige, at jeg har fået det indtryk, at Herning Sygehus helt har styr på deres funktioner. Man arbejder åbenbart slet ikke sammen afdelingerne imellem. Den ene undersøgelse, hjem, ny indkaldelse til en undersøgelse som burde hænge sammen med første undersøgelse. Folk bliver indkaldt til rigtig mange undersøgelser. Har indtryk af, at der ikke er styr på det hele! Derefter samfund og borgere: Dårligt. Ringere end nogensinde!	Intet svar
2	Jeg ventede for længe på, at en taxa ville komme efter mig for at komme hjem. Udskrivelse [midt på dagen], taxaen kom først [nogle timer senere].	Virkelig godt
7	Undren over manglende tjek af væsketal/infektionstal. Utryk ved udskrivelse, da jeg ikke følte mig klar. Tydeligt, det er procedurebestemt med X antal dages indlæggelse, uden skelen til den enkelte.	Dårligt
12	Ringede til praktiserende læge [to gange med flere dages mellemrum] efter udskrivelse. Han havde ikke fået svar på diagnosen. Døjer stadig med smerter i maven.	Virkelig godt
15	Jeg blev udskrevet fra modtagelsen og derefter indlagt på en anden afdeling. Ikke hjemsendt.	Godt

Akutfdelingen

Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - Akut Senge Herning	Samlet indtryk
1	Jeg forstår ikke, at der ikke er sammenhæng i, hvad afdelingen/afdelingerne laver. Det føles ikke rart som patient, at man får en uforsonlig/sær behandling (en scanning, som varer [kort tid]). Specielt, når der i indkaldelsesbrevet står, at min undersøgelse tager 15-20 min. Og at man overhovedet ikke får nogen forklaring!	Intet svar
7	Der var få personaler der viste, at de "orkede" mennesket bag. Viste det ved blot at bruge få minutter på at spørge mig, hvordan jeg havde det. Oplevede, som tidligere beskrevet personaler, der ikke orkede/kunne/ville se mennesket bag diagnosen. Ingen forståelse. Ved, jeg ikke er specielt krævende, vil helst klare alt selv. Oplevede, medpatienter var udsat for samme mangel, både med menneskesyn og omsorg, og med lang svartid på kald.	Dårligt
9	Ikke noget at klage over.	Virkelig godt
10	Hele stuen var generet af en patient [], som havde besøg af sine meget højlydte venner hele dagen indtil [om aftenen], selvom besøgstiden sluttede [to timer før], og herefter talte patienten højlydt i mobil til [et stykke hen på natten], så man ikke kunne sove. Det, synes jeg, at personalet burde have grebet ind overfor. Personalet havde trods alt været på stuen adskillige gange i løbet af dagen!	Godt

Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.² Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

² For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.